**Содержание:**

Введение

1. Организационно-экономическая характеристика предприятия ...............3-4

2. Должностная инструкция……………………………………………………..5

а) общее положение………………………………………………………………5

б) должностные обязанности повара……………………………………………6

в) должностные обязанности технолога………………………………………..6

г) должностная инструкция зав.производством………………………………..7

3. Требования к качеству выпускаемой продукции………………………….7-8

4. Метод контроля качества, применяемые на предприятии………………9-11

5. Способы обнаружения и меры предупреждения брака…………………11-13

Заключение………………………………………………………………………14

Список литературы..............................................................................................15

**Введение**

Я, Иванова Наталья Наталья, проходила преддипломную практику в столовой …….. техникума торговли и сервиса, который расположен по адресу: г. ……….., ул. Октябрьская

Спроектирована столовая мощностью на 100 посадочных мест.

Столовая - разновидность предприятия общественного питания. Блюда в столовой выбираются, из существующего на сегодня ассортимента, из предложенных нескольких вариантов первых, вторых и третьих блюд. Обычной формой обслуживания в столовых является самообслуживание. При всех вариантах устройства столовой обязательна санитарно-эпидемиологическая и иная специальная сертификация как помещения, так и работников, составляющих штат столовой.

Столовые могут использоваться также для проведения торжественных мероприятий, банкетов и пр., принимая на себя отчасти функции ресторана.

По ассортименту реализуемых блюд столовые разделяются на:

общего типа;

диетическую.

Пища-основа жизни человека. От того, как человек питается, зависит его здоровье, настроение, трудоспособность. Следовательно, питание человека-это не только его личное, но и общественное дело.

Умение питаться предполагает разумное, умеренное и своевременное питание, то есть культуру питания. И этой очень непростой науке-культуре питания необходимо учиться, учиться смолоду, пока человек еще не приобрел болезней от неумеренного питания.

Задачи: ознакомление с предприятием, со структурой, характером, организацией производства. Изучение ассортимента выпускаемой продукции, ознакомление с правилами внутреннего распорядка и охраной труда ресторана.

Цель: - широкое рассмотрение использования кухни, организация контроля качества продукции, стажировка в качестве помощника шеф - повара, заместителя, эксперта по контролю.

**1. Организационно-экономическая характеристика предприятия.**

Столовая:

 в быту - помещение для приёма пищи в жилом или нежилом доме;

 разновидность предприятия общественного питания, общедоступное или обслуживающее определённый контингент предприятие питания, производящее и реализующее кулинарную продукцию, для получения полноценного питания из 3-х блюд.

## **Как предприятие общепита.**

Столовые как места общественного питания могут представлять собой как самостоятельные предприятия, для которых общепит является по уставу основным направлением деятельности, так и подразделения, создаваемые внутри организационной структуры того или иного учреждения или предприятия. Блюда в столовой выбираются, из существующего на сегодня ассортимента, из предложенных нескольких вариантов первых, вторых и третьих блюд, также обычно имеются дополнительные блюда / изделия - салаты, булочки. Обычной формой обслуживания в столовых является самообслуживание либо Кейтеринг. При всех вариантах устройства столовой обязательна санитарно-эпидемиологическая и иная специальная сертификация как помещения, так и работников, составляющих штат столовой.

Столовые на предприятиях и в организациях, помимо организации общественного питания работников, могут использоваться также для проведения торжественных мероприятий, банкетов и пр., принимая на себя отчасти функции ресторана. На ранних стадиях развития частного предпринимательства, при неразвитости системы государственного контроля за правовыми аспектами предпринимательской деятельности и рекламы некоторые кафе могли иметь вывески «столовых», фактически не являясь таковыми в контексте фактического состава их деятельности.

Столовая как вид предприятий общественного питания, расположенных в местах общего пользования, а также на предприятиях, в организациях и учебных заведениях, характеризуется:

 единым меню на день - набор блюд меняется изо дня в день;

 приготовлением блюд в специально оборудованном помещении кухни;

 массовым обслуживанием, ускоряемым за счёт живой очереди на получение блюд заказчиками, которые сами переносят их на подносе;

 предоплатой потребляемых блюд через кассу.

Вместе с тем, столовые в санаториях и домах отдыха часто приближаются по организации обслуживания, а также классу посадочных мест к ресторанам. Там доставка пищи и уборка посуды может возлагаться на официантов. Иногда они осуществляют также и приём заказа, в соответствии с назначенной диетой, однако взаиморасчёты наличными с этих столовых исключены в силу того, что питание входит в оплату путёвки.

По давним традициям русской армии, перешедшим впоследствии и в Советскую армию, питание рядового состава осуществлялось «из одного котла». На практике, в войсковых частях послевоенного времени этот принцип реализовывался по отделениям: на каждый стол обычно по 10 человек дневальные доставляли из кухни котлы, а также чайники, из которых солдаты накладывали себе пищу самостоятельно. В конце XX века, в российской армии в целях борьбы с дедовщиной в некоторых частях столовые были переоборудованы по «гражданскому» типу, т.е. с индивидуальной раздачей в порядке живой очереди из кухни через барьер на подносы. По сравнению с вариантом, когда роты приходили к уже накрытым столам, это удлинило время приёма пищи подразделениями за счёт примыкающего к нему времени отдыха.

По ассортименту реализуемых блюд столовые разделяются на:

 общего типа;

 диетическую;

По обслуживаемому контингенту подразделяются на:

 Школьные.

 Студенческие.

 Воинские.

 Промышленные.

 Общественные.

Интерьер столовой довольно прост, но не смотря на это там очень уютно. Залы оформлены в светлых тонах. зал - это нежно оранжевого цвета. На полу керамическая плитка. В столовой присутствует музыка. Посетители должны пообедать именно в этой столовой, так как столовая предоставляет качественные полноценные обеды. Блюда не содержат вредных, острых веществ, негативно влияющих на пищеварение.

Столовая работает с понедельника по воскресенье, с 08:00 до 19:00 ч.

**2. Должностная инструкция**

**а) общие положения**

1. Повар относится к категории специалистов.

2. Повар назначается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора по представлению шеф-повара / управляющего.

3. Повар подчиняется непосредственно шеф-повару / управляющему.

4. На время отсутствия повара его права и обязанности переходят к другому должностному лицу, о чем объявляется в приказе по организации.

5. На должность повара назначается лицо, отвечающее следующим требованиям: среднее профессиональное образование, разряд не ниже третьего, стаж работы по специальности от года.

6. Повар должен знать:

законодательство, постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы и материалы, касающиеся организации питания;

санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;

рецептуру, технологию приготовления, требования к качеству, правила комплектации, сроки и условия хранения блюд;

виды, свойства и кулинарное назначение продуктов;

признаки и органолептические методы определения доброкачественности продуктов;

правила, приемы и последовательность выполнения операций по подготовке продуктов к тепловой обработке;

назначение, правила использования технологического оборудования, производственного инвентаря, инструмента, весоизмерительных приборов, посуды и правила ухода за ними.

.7. Повар руководствуется в своей деятельности:

законодательными актами РФ;

Уставом компании, Правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами компании;

приказами и распоряжениями руководства;

настоящей должностной инструкцией.

**б) должностные обязанности повара**

Повар выполняет следующие должностные обязанности:

1. Повар непосредственно осуществляет приготовление блюд, в том числе: мойку и бланшировку продуктов, смешивание продуктов, жарку, запекание, варку на пару, приготовление соусов, супов, бульонов, холодных закусок для шведского стола и салатов.

2. Декорирует блюда.

3. Планирует меню.

4. Изучает требования клиентов к обслуживанию и качеству блюд и продуктов.

5. Проводит инструктаж метрдотеля и официантов.

6. Контролирует работы по уборке, дезинфекции, санитарной обработке служебных и производственных помещений; по стирке и поддержанию в соответствии с действующими санитарными нормами специальной одежды сотрудников.

.7. Изучает жалобы и претензии гостей (посетителей, клиентов) к качеству блюд и обслуживания, ведет статистический учет жалоб и претензий, готовит предложения по совершенствованию работы.

**в) должностные обязанности технолога**

Осуществляет руководство производственно-хозяйственной деятельностью подразделения.

Направляет деятельность коллектива на обеспечения выполнения плановых заданий, ритмичного выпуска продукции собственного производства требуемого ассортимента и качества.

Проводит работу по усовершенствованию и индустриализации производства, внедрения прогрессивной технологии, повышению качества продукции, аттестации и рационализации рабочих мест, а также по эффективному использованию техники, повышению профессионального мастерства кадров.

Составляет заявки на необходимые продовольственные товары, полуфабрикаты и сырьё, обеспечивает их своевременное получение со склада, контролирует сроки ассортимента, количество и качество их поступления и реализации.

Обеспечивает на основе изучения спроса потребителя разнообразие ассортимента блюд и кулинарных изделий.

Осуществляет постоянный контроль за технологией приготовления пищи, нормой закладки сырья и соблюдением работников санитарных требований и правил личной гигиены.

**г) должностная инструкция зав. производством**

Зав. производством должен иметь высшее (среднее) специальное образование и знания в области технологии приготовления блюд, консервации, организации работы пищеблока.

2. Зав. производством подчиняется зам. начальника по мед.части.

3. В своей работе руководствуется должностной инструкцией

**3. Требования к качеству выпускаемой продукции**

Кулинарная продукция должна соответствовать требованиям государственных стандартов, стандартов отрасли, стандартов предприятий, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, технических условий и вырабатываться по технологическим инструкциям и картам при соблюдении санитарных правил для предприятий общественного питания.

Сырье, продукты и полуфабрикаты, используемые для изготовления кулинарной продукции, должны соответствовать требованиям нормативных документов и иметь сертификат соответствия и / или удостоверение о качестве.

Для изготовления кулинарной продукции не допускается принимать продукты животноводства без ветеринарных свидетельств, продукцию с истекшими сроками годности (хранения), продовольственное сырье и компоненты, не отвечающие требованиям нормативных документов, а также запрещенные к использованию на предприятиях общественного питания СанПиН 42-123-5777.

Последовательность технологического процесса приготовления продукции, режимы механической и тепловой обработки продовольственного сырья, температурный режим, взаимозаменяемость продуктов должны соответствовать требованиям санитарных правил, технологических инструкций и карт, нормативных документов, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий.

Используемые для изготовления кулинарной продукции скоропортящиеся продукты должны храниться в холодильниках с соблюдением действующих санитарных норм и правил.

При производстве кулинарной продукции не допускаются к использованию пищевые добавки, не разрешенные к применению органами Госсанэпидслужбы.

Инвентарь, упаковочные материалы и оборудование, используемое при приготовлении кулинарной продукции, должны быть изготовлены из материалов, разрешенных органами Госсанэпидслужбы.

Качество кулинарной продукции, ее безопасности контролируют по органолептическим, физико-химическим и микробиологическим показателям.

Органолептическую оценку качества полуфабрикатов проводят по внешнему виду, цвету, запаху; кулинарных изделий - по внешнему виду, цвету, запаху и консистенции; блюд - по внешнему виду, цвету и запаху.

Оценка качества кулинарной продукции по физико-химическим показателям включает определение массовой доли жира, сахара, поваренной соли, влаги или сухих веществ, общей (титруемой) кислотности, свежести и др. Физико-химические показатели характеризуют пищевую ценность кулинарной продукции, ее компонентный состав, соблюдение рецептур блюд.

Кулинарная продукция должна приготавливаться такими партиями, чтобы реализация могла осуществляться в строго определенные санитарными правилами сроки.

При реализации горячие блюда должны иметь температуру не ниже 65°С, холодные напитки - не выше 14°С.

Блюда, находящиеся на мармите или на горячей плите, могут быть реализованы не позднее чем через 3 часа после их изготовления.

Каждая партия кулинарной продукции, реализуемая вне зала предприятия общественного питания, должна сопровождаться удостоверением о качестве с указанием наименования предприятия-изготовителя, нормативного документа, по которому выработана продукция, срока хранения, массы упаковочной единицы, цены одной штуки (килограмма) изделия.

Отпуск выпеченных кондитерских и хлебобулочных изделий осуществляется в упакованном виде.

При отпуске покупателям нефасованных изделий продавец должен использовать инвентарь (щипцы, лопатки и др.).

Взвешивание неупакованных изделий непосредственно на весах, без оберточной бумаги и других упаковочных материалов не допускается.

Отпуск неупакованных изделий осуществляется в упаковочных материалах (бумага, пакеты и др.) или в чистую тару потребителя.

Горячие готовые изделия (пирожки, беляши, чебуреки, пышки) должны отпускаться из изотермических емкостей, тележек.

**4. Методы контроля качества, применяемые на предприятии**

столовая повар продукция качество

Контроль качества продукции является составной частью производственного процесса и направлен на выявление дефектов, брака в готовой продукции и на проверку надежности в процессе ее изготовления.

Контроль качества продукции устанавливается на всех стадиях производственного процесса, начиная с контроля качества используемых сырья и материалов и кончая определением соответствия выпущенного продукта техническим характеристикам и параметрам не только в ходе его испытании, но и эксплуатации, а для сложных видов оборудования - с предоставлением определенного гарантийного срока после установки оборудования на предприятии заказчика. Такой подход к контролю предполагает проведение испытаний по мере готовности отдельных частей продукта. Усиление контроля качества в значительной степени связано с ориентацией производства на конкретного потребителя.

Контроль качества в масштабах предприятия возложен на центральную службу контроля качества, в функции которого входят разработка качественных показателей по всем видам выпускаемой продукции, методов проверки качества и порядка проведения испытаний, анализ рекламаций и порядок их урегулирования, выяснение причин возникновения дефектов и брака и условий их устранения. Служба контроля осуществляет свою деятельность в тесном контакте с соответствующими службами в производственных отделениях, а также с заводскими службами контроля качества (или отделами технического контроля). Центральная служба контроля может осуществлять проверку качества сырья и материалов, технологического процесса, организации контрольных испытаний, правил приемки, применяемых заводской службой качества или отделом технического контроля, а иногда и выборочно производить проверку качества продукции, уже прошедшей технический контроль. Одной из важнейших функций центральной службы контроля является планирование и координация всей работы в области обеспечения качества, установление необходимых связей между службами контроля качества в производственных отделениях предприятий. Через центральную службу контроля осуществляется централизация управления в области совершенствования качества выпускаемой продукции.

Таким образом, контроль призван обеспечить проверку исполнения управленческих решений на всех уровнях управления на соблюдение установленных нормативов и условий хозяйственной деятельности предприятия.

Для контроля качества продукции необходимо располагать:

) показателями (стандартами, техническими параметрами), характеризующими качество продукции;

) методами и средствами контроля проверки качества;

) техническими средствами для проведения испытаний;

) результатами анализа рекламаций;

) причинами возникновения дефектов, брака и условий их устранения.

Кроме центральной службы контролем качества продукции занимаются в подразделениях и цехах. Они первые получают сведения об отклонениях от нормы, состава и качества материалов, о допущенных отклонениях технологического процесса и предупреждают о возникновении производственного брака. Своевременно полученная информация позволяет оперативно реагировать на нарушение хода технологического процесса и принимать срочные меры к сокращению потерь от брака.

Существуют различные статистические методы контроля качества продукции.

Цель метода статистического контроля качества заключается в том, чтобы исключить случайные изменения качества продукции. Такие изменения вызываются конкретными причинами, которые необходимо установить и устранить. (Например, рабочий может применять неправильно выбранный инструмент или метод выполнения работы, станок может оказаться разлаженным).

Выборочный контроль применяют, когда необходимо принять решение о качестве при приемке большой партии по результатам испытаний ограниченного количества образцов из этой партии.

Наиболее часто выборочный контроль проводят при приемке партий комплектующих изделий или материалов от поставщиков. Выборочный контроль позволяет снизить затраты на контроль. Он также применяется и в тех случаях, когда изделие при контроле приходится разрушать.

Следует отметить, что выборочному контролю присущ определенный риск, поскольку решение о качестве всей партии принимается по результатам контроля небольшой выборки образцов. Ошибочно может быть забракована «хорошая» партия или принята плохая партия. Этот риск можно снизить путем увеличения объема выборки контрольных образцов, но при этом возрастают расходы. На практике потребитель и изготовитель путем переговоров согласовывают методику выборочного контроля, приемлемую для обеих сторон. Важную роль в повышении эффективности контроля технологического процесса может сыграть специальная карта, представляющая собой схему, на которую нанесены допустимые границы параметров качества и результаты измерений в обусловленные сроки, что позволяет сразу наглядно обнаружить отклонения от стандартов и» при необходимости, составить соответствующий график.

Карта контроля технологического процесса применяется в тех случаях, когда нужно проконтролировать качество продукции или услуг в процессе производства. Цель заключается в том, чтобы обнаружить, когда процесс производства «уходит из-под контроля» и начинается выпуск продукции с недопустимо нестабильным качеством. При этом можно срочно принять необходимые меры по корректировке процесса.

Метод контроля технологического процесса можно использовать как в сфере услуг, так и в сфере производства. В течение дня в произвольные моменты времени в ходе процесса отбирают три пробы. Считается, что процесс нарушен, если три из пяти последовательных образцов вышли за пределы допустимых значений.

Производство продукции осуществляется по заранее разработанному технологическому процессу, который осуществляется в диапазоне определенных контрольных параметров, характеризующих возможные отклонения в этом процессе. Выход за пределы допустимого значения контрольных параметров технологического процесса влечет за собой выпуск бракованной продукции, поэтому наблюдение за контролируемыми параметрами и анализ наблюдаемых изменений является непременным условием современного производства.

Кроме того, в силу допущенных при проектировании ошибок или необходимости модернизации производства приходится постоянно вносить в технологию изменения, которые также могут стать причиной выпуска продукции с недопустимыми отклонениями.

**5. Способы обнаружения и меры предупреждения брака.**

**Причины брака.**

Бракераж - процесс принятия решения о соответствии внешнего вида и вкусовых качеств продукции путём снятия пробы.

Списание продукции - утилизация продукции в случае выявления её несоответствия предъявляемым требованиям. По каждому факту списания продукции составляется акт, в котором в обязательном порядке ставятся подписи руководителя заведения (производства) и бригадира или начальника цеха, в котором происходит списание. С актом под подпись ознакамливают сотрудника, допустившего брак в работе.

Бракеражная комиссия - уполномоченная группа сотрудников (директор производства, зав. производства, директор кулинармаркета).

Бракеражный журнал - журнал, в котором отмечаются все проверенные блюда и каждому из них ставится оценка.

Ненадлежащее состояние - продукция ненадлежащего качества и / или внешнего вида.

. В случае выявления брака после продажи продукции, руководителем составляется акт возврата продукции, выявляются и устанавливаются причины некондиции. Деньги, уплаченные покупателем за бракованную продукцию, возвращаются покупателю. С акта снимается копия и передаётся на производство через водителя.

. при отправке продукции в сеть магазинов списание продукции производится самостоятельно. В акте ставятся подписи директора магазина, администратора торгового зала, продавца отдела «Пышка» и сотрудника охраны. Оригинал акта передаётся в бухгалтерию «Пышка» через водителя, а копия остаётся у директора магазина. В магазинах допускается списание продукции в заранее оговоренных объёмах (как правило, это% от реализованной продукции). По вине пр-ва, то пр-во ставится в известность в течении 1 часа.

. Возврат продукции с кулинармаркета в конце рабочего дня:

Мясные п/ф возвращаются в мясной цех.

Салаты возвращаются в холодный цех.

Гот. блюда возвращаются в горячий цех.

Вся выпечка перемещается на хранение в холодильную горку в экспедицию.

Кондитерские изделия остаются в витринах к/м, утром начальник кондитерского цеха проходит и делает их оценку.

Перед проведением бракеража продукции общественного питания, члены бракеражной комиссии должны ознакомиться с меню, рецептурой блюд и изделий, калькуляционными карточками или прейскурантом, технологией приготовления блюд, изделий, качество которых оценивается, а также с показателями их качества, установленными нормативными документами. Комиссия проверяет каждую партию готовых изделий, напитков и полуфабрикатов до начала реализации в присутствии непосредственного их изготовления. Порционные блюда контролируют заведующий производством или его заместитель, повар-бригадир периодически в течение рабочего дня.

Бракеражная комиссия определяет фактическую массу штучных изделий, полуфабрикатов и отдельных компонентов пищи, вносит предложения об улучшении вкуса блюд, обращает внимание на соблюдение технологического процесса приготовления блюд и напитков, правильность хранения пищи на раздаточной, наличие необходимых компонентов для оформления и отпуска блюд, температуру их отпуска. Результаты контроля качества выпускаемой продукции заносят в бракеражный журнал.

Бракераж начинают с определения массы готовых изделий и отдельных порций первых, вторых, сладких блюд и напитков.

Жидкие блюда для органолептической оценки наливают в общую тарелку, оценивают внешний вид, затем члены комиссии отбирают пробу в сои тарелки одной ложкой, а с помощью другой - дегустируют. Плотные блюда после оценки внешнего вида нарезают на общей тарелке на куски, которые перекладывают в свои тарелки.

Для салатов и овощных закусок большое значение имеет консистенция и свежесть. Так как с ними связана их высокая витаминная ценность. При оценке важно обращать внимание на цвет и внешний вид овощей, которые свидетельствуют о правильности хранения и технологической обработки.

**Органолептическая оценка выпускаемой продукции осуществляются по 5 бальной системе.**

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка | Показания |
| 4 балла | незначительные отклонение от установленных требований. |
| 3 балла | весомое нарушение технологии приготовления, но допускающее в реализацию блюдо без дополнительной переработки |
| 2 балла | значительные дефекты блюда, не допускающие его в реализацию. |

**Заключение**

Услуга питания представляет собой услугу по приготовлению, реализации и организации потребления блюд и изделии сложного изготовления всех основных групп из различных видов сырья, покупных товаров и оказываемую квалифицированным производственным персоналом в условиях повышенного уровня комфорта в сочетании с организацией досуга.

В столовой широкий ассортимент блюд по приемлемым ценам. Это является преимуществом для столовой. Сейчас люди стремятся питаться правильно, полезно, а столовая предлагает качественные блюда по низким ценам.

В настоящее время на рынке общественного питания сложилась высокая конкуренция, которая обостряется за счет постоянного увеличения числа предприятий.

В штат работников столовой входят: заведующая производством, повара, посудомойщица, кассир, работники зала.

Цеха и рабочие места укомплектованы разнообразным оборудованием и инвентарём, так же есть пароконвектомат. Каждый месяц проводится санитарная обработка всего оборудования, и каждый день уборка кухни и зала в конце рабочего дня. Продукция проверяется на качество и убирается в холодильники от порчи.

Столовая - предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели.

**Список литературы**

1. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания. - Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2007.

. Радченко Л.А. «Обслуживание на предприятиях общественного питания» /Учеб. пособие для колледжей, профессионально-технических училищ /. - Ростов н/Д: Феникс, 2008.

. Никуленкова Т.Т., Маргелов В.Н. «Проектирование предприятия общественного питания» М. «Экономика», 2008 г.

. Кучер Л.С. Шкуратова Л.Н. «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» М. «Деловая литература», 2009 г.

. Ковалёв Н.И. Куткина Н.М. Кравцова В.А. «Технология приготовления пищи» М. «Деловая литература» 2010 г.

. ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения».

. Правила оказания услуг общественного питания. Утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 №1036.